

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RESTORAN DENGAN INTEGRASI METODE *DINING SERVICE QUALITY* (DINESERV), *ZONE OF TOLERANCE* (ZOT), DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) (Studi Kasus di Ayam Geprek Riski)

Yola Oktarilani¹⁾, Yesmizarti Muchtiar²⁾

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta

Email: yolaoktarilani14@gmail.com

ABSTRAK

Restoran Ayam Geprek Riski merupakan salah satu restoran yang berada disekitar Kampus 3 Bung Hatta. Saat ini banyak keluhan yang disampaikan pelanggan, hal ini bisa menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan, sehingga dapat berpotensi pada penurunan pelanggan yang datang ke restoran. Dalam penelitian ini digunakan metode *Dining Service Quality* (DINESERV) untuk mengukur kepuasan pelanggan restoran pada 70 responden dengan 17 atribut. Diintegrasikan dengan metode *Zone of Tolerance* (ZOT) untuk memilih standard minimum kepuasan pelanggan yaitu nilai 3. Atribut yang tidak memenuhi kepuasan pelanggan atau dibawah batas minimal kepuasan pelanggan ada 6 atribut. Atribut tersebut dianalisis dengan menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk mendapatkan prioritas rekomendasi perbaikan. Hasil akhir *House of Quality* Restoran Ayam Geprek Riski, didapatkan prioritas tertinggi untuk *technical response* yaitu pencahayaan yang tepat.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, DINESERV, ZOT dan QFD.

PENDAHULUAN

Cafe dan resto sangat *booming* dibicarakan pada kalangan anak muda saat ini dan salah satunya adalah Restoran Ayam Geprek Riski. Banyaknya usaha ayam geprek yang muncul saat ini sehingga membuat kalangan muda bingung untuk menentukan tempat makanan yang ramah dikantong. Salah satunya Ayam Geprek Rizki yang mempunyai banyak variasi cabe. Saat ini terlihat dari pelayanan yang diberikan restoran masih belum optimal sehingga banyak pelanggan yang akhirnya membatalkan untuk membeli ayam geprek riski.

Berkaitan dengan hal tersebut maka penelitian ini lebih dititik beratkan pada upaya yang dilakukan dalam mengukur kepuasan pelanggan, dianalisis untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan.

TINJAUAN LITERATUR

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi pelanggan untuk menjalin hubungan saling menguntungkan dengan perusahaan. Perusahaan akan dapat memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Selanjutnya kepuasan pelanggan berkontribusi pada terciptanya loyalitas pelanggan dimana kualitas dapat mengurangi biaya. Hal tersebut tertuang dalam slogan *Quality is Free*. Biaya untuk mewujudkan

produk berkualitas lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas [4].

Dining Service Quality (DINESERV)

Dineserv merupakan sebuah alat untuk mengukur kualitas layanan pada restoran [2].

Zone of Tolerance (ZOT)

ZOT adalah daerah diantara *adequate service* dan *desired service* yaitu daerah dimana variasi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima oleh pelanggan berada di bawah *adequate service*, pelanggan akan frustrasi dan kecewa. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima pelanggan melebihi *desired service*, pelanggan akan sangat puas dan terkejut [3].

Quality Function Deployment (QFD)

QFD (*Quality Function Deployment*) adalah terjemahan dari satu set prioritas kebutuhan pelanggan secara subjektif kedalam satu set tingkat *system* selama proses konseptual *system* desain. untuk mengendalikan proses pengembangan produk atau mengembangkan jasa dalam sebuah industri. Hasil akhir adalah dengan matriks *House of Quality* (HOQ) [3].

METODE

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai media untuk mengumpulkan data terkait

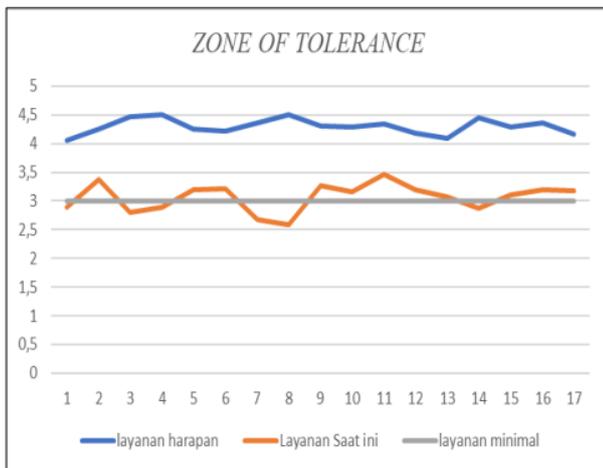
dengan keinginan dan kepuasan pelanggan. Kegiatan penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner tertutup pada pelanggan Restoran Ayam Geprek Riski dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan 17 variabel penelitian menggunakan metoda Integrasi *Dineserv*, ZOT dan QFD.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Dining Service Quality (DINESERV)

Untuk peningkatan kualitas pelayanan saat ini menggunakan metode *Dining Service Quality* (DINESERV) yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan melihat gap antara harapan dan persepsi konsumen terhadap pelayanan di restoran tempat penelitian [1]. Dari hasil penelitian didapatkan semua variabel menunjukkan bahwa nilai persepsi < harapan.

2. Zone of Tolerance (ZOT)



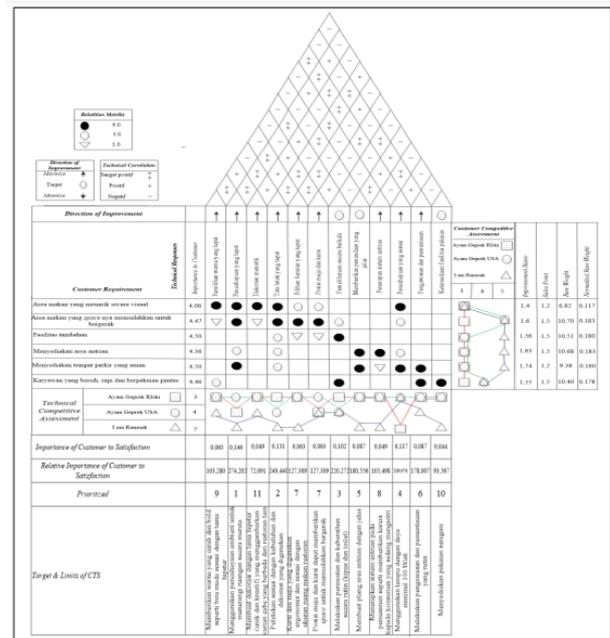
Gambar 1. Grafik Zone of Tolerance (ZOT)

3. Quality Function Deployment (QFD)

Dari variabel yang digambarkan dalam grafik ZOT, terdapat 6 variabel yang berada di bawah batas minimal. Inilah yang menjadi VOC dalam HOQ seperti pada Gambar 2.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan integrasi metode DINESERV, ZOT dan QFD, maka hasil akhir *House of Quality* (HOQ) didapatkan 5 prioritas tertinggi sebagai berikut : Pencahayaan yang tepat ; Tata letak yang tepat ; Pemeliharaan secara berkala ; Pencahayaan yang sesuai dan Memberikan penandaan yang jelas



Gambar 2. Matriks House of Quality (HOQ)

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ladhari, Riadh. 2009. "A Review of Twenty Years of SERVQUAL Research." *International Journal of Quality and Service Sciences* 1(2): 172–98.
- [2] Mochamad, dkk. 2016. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran X dengan Menggunakan Metode DINESERV dan SERVQUAL. Institut Teknologi Nasional (Itenas), Bandung.
- [3] Ronaldo, dkk. 2017. Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Makan X Dengan Integrasi Metode DINESERV, ZOT, dan QFD. Universitas Katolik De La Salle. Manado. Setyo Rukmi, H., dkk. (2000).
- [4] Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.